



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la
satisfacción del usuario hospitalizado. Servicio de medicina.
Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Barbara Stephanny Allemant Valencia

ASESOR:

Mgtr. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2015

Página del jurado

Mgtr. Walter Menchola Vásquez

Presidente

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Secretaria

Mgtr. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

Vocal

DEDICATORIA

A mi padre que desde el cielo guía mi camino.

*A mi madre que con su fortaleza supo construir una familia
sólida.*

*A mis hermanos Juan Pablo y Karen por su apoyo
incondicional.*

*A mi gran amor Giomar, por ser mi amigo, cómplice y
compañero*

Agradecimiento

La presente investigación es producto del trabajo y sacrificio de todas las personas que sin interés alguno han colaborado con la realización de este, con el único objetivo de contribuir al crecimiento de la profesión de enfermería.

Debo de agradecer de manera muy especial al Mg. Daniel Córdova Sotomayor por permitirme realizar esta investigación bajo su asesoría y consejos.

Quiero expresar también mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo por haberme acogido durante esta etapa, a mis profesores por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

También quiero agradecer al Hospital San Juan de Dios y usuarios que participaron de esta investigación. Gracias.

Declaración de autenticidad

Yo, Barbara Allemant Valencia, estudiante del programa Maestría en la Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Identificada con el DNI 45495136, con la tesis titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado. Servicio de medicina. Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de consultas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Barbara Allemant Valencia

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado. Servicio de medicina. Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015”, con la finalidad de determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

En el Primer Capítulo explica el panorama y la situación del problema a través de los antecedentes, fundamento, justificación, problema hipótesis y objetivos. El segundo capítulo comprende las variables en estudio, la operacionalización de las mismas, metodología, tipo y diseño de estudio, población, muestra y muestre, así como también la técnica, el instrumento y el método de análisis utilizado. El tercer capítulo contiene los resultados encontrados, el cuarto capítulo la discusión del estudio, el quinto capítulo las conclusiones a la que se llegó con el desarrollo de la investigación. El sexto capítulo comprende las recomendaciones hacia la institución planteadas al terminó del estudio. Por último las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Barbara Allemant Valencia

Índice

	Nº pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiv
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentos	21
1.3. Justificación	27
1.4. Problema	28
1.5. Hipótesis	30
1.6. Objetivos	32
1.6.1. Objetivo general	32
1.6.2. Objetivo específico	32
II. MARCO METODOLOGICO	34
2.1. Variables	35
2.1.1. Variables independientes	35
2.1.2. Variables dependientes	36
2.2. Operacionalización de Variables	39

2.3. Metodología	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.6.1. Población	42
2.6.2. Muestra	43
2.6.3. Muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII. ANEXOS	80

Lista de tablas

		N° pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad.	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción.	40
Tabla 3	Ficha del instrumento de la variable calidad.	45
Tabla 4	Ficha del instrumento de la variable satisfacción.	46
Tabla 5	Nivel de calidad del cuidado de enfermería, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	49
Tabla 6	Nivel de calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión técnico, instrumental y científico, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	50
Tabla 7	Nivel de calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión comunicación y expresión, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	51
Tabla 8	Nivel de calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión comodidades de la asistencia, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	52

Tabla 9	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	53
Tabla 10	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, en la dimensión elementos tangibles, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	54
Tabla 11	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, en la dimensión fiabilidad, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	55
Tabla 12	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, en la dimensión capacidad de respuesta, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	56
Tabla 13	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, en la dimensión seguridad, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015	57
Tabla 14	Nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, en la dimensión empatía, en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015.	58
Tabla 15	Correlación Spearman entre las variables calidad y satisfacción.	59
Tabla 16	Correlación Spearman entre la variable calidad y la dimensión elementos tangibles de la satisfacción.	60

Tabla 17	Correlación Spearman entre la variable calidad y la dimensión fiabilidad de la satisfacción.	61
Tabla 18	Correlación Spearman entre la variable calidad y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción.	62
Tabla 19	Correlación Spearman entre la variable calidad y la dimensión seguridad de la satisfacción.	63
Tabla 20	Correlación Spearman entre la variable calidad y la dimensión empatía de la satisfacción.	64

Lista de figuras

		N° pág.
Figura 1	Niveles de calidad del cuidado de enfermería del servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	49
Figura 2	Niveles de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico, instrumental y científico del servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	50
Figura 3	Niveles de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comunicación y expresión del servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	51
Figura 4	Niveles de calidad del cuidado de enfermería en la dimensión comodidades de la asistencia del servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	52
Figura 5	Niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	53
Figura 6	Niveles de satisfacción en la dimensión elementos tangibles del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	54

Figura 7	Niveles de satisfacción en la dimensión fiabilidad del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	55
Figura 8	Niveles de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	56
Figura 9	Niveles de satisfacción en la dimensión seguridad del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	57
Figura 10	Niveles de satisfacción en la dimensión empatía del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco.	58

Resumen

Objetivo: El propósito del estudio fue determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital San Juan de Dios de Pisco 2015. Se realizó un estudio no experimental, transversal, de nivel correlacional. Los datos se obtuvieron utilizando el cuestionario para medir calidad del cuidado de enfermería, y un cuestionario para medir la satisfacción del usuario. Se determinó que el nivel de la calidad del cuidado de enfermería es regular, y la satisfacción del usuario es media. Utilizando la correlación de Spearman se determinó que solo existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el dominio empatía de la satisfacción del usuario. Está dado por la premisa a mejor cuidado de enfermería mayor nivel de satisfacción percibido por el usuario.

Palabras Claves: Calidad, satisfacción, usuario hospitalizado, enfermería.

Abstract

Objective: The purpose of the study was to determine the relationship of the quality of nursing care hospitalized with user satisfaction in the service of Medicine of San Juan de Dios Hospital in Pisco 2015 a non-experimental, cross-sectional study was conducted correlational level. Data were collected using the questionnaire to measure quality of nursing care and the questionnaire to measure user satisfaction. It was determined that the level of the quality of nursing care is regular, and user satisfaction is high. Using the Spearman correlation it was determined that there is only relation between the quality of nursing care and empathy domain user satisfaction. It would be given by the premise better nursing care perceived higher level of user satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, user hospitalized , nursing